

opentext™

The Information Company

Handbok för utvidgad support

Programöversikt

När den Aktuell Support perioden upphör, kommer produktutgåvan att övergå till Kontinuerligt Underhåll. Om man redan abonnerar på underhåll av programvara och vill få möjlighet att begära produktutgåvor för Kontinuerligt Underhåll måste man köpa en Utökad Supportplan. Den Utökade Supportplanen är ett tillägg till det nuvarande Underhållsprogrammet och underhållsavgifterna.

OpenTexts program för utvidgad support (OT:s Utvidgad Support) ökar kundernas möjligheter att ta emot supporttjänster, Produktkorrigeringar för Supportärenden, som av OT klassas som Kritiska (inklusive säkerhetsrelaterade frågor), och finns tillgängligt för kontinuerligt underhåll i upp till två år från det datum då den Aktuell Support perioden upphör.

Utvidgade Supportfunktioner inkluderar:

- Möjlighet att öppna en Supportärende om produktutgåvor för kontinuerligt underhåll
- Möjlighet att begära produktkorrigeringar för Supportärenden som av OT klassas som Kritiska inklusive säkerhetsfrågor

Inkluderad service	Löpande underhåll	Kontinuerligt underhåll	Utvidgad support	Begränsat utvidgad support**
Kritiska (P1) korrigeringar som har gått in i kontinuerligt underhåll*			☑	
Produktforskning och utveckling inklusive uppfinningar, plattformskompatibilitet och regelbundenhet, integritet, datasekretess och säkerhetsuppdatering	☑			
Produktreparationer och senaste utgivningar / versioner	☑	Endast befintliga	Endast befintliga	Endast befintliga
Problemrapporering online	☑		☑	☑
Kunskapsbas online	☑	☑	☑	☑
Problemlösning via samtal med närmaste tillgänglig produktspecialist	☑		☑	☑

Arbetstimmarna bestäms av kundens program för underhåll av programvara.

Kritiska problem enligt definition i OpenText handboken gällande program för underhåll av programvara. Se under www.opentext.com/agreements avtal gällande kompletta bestämmelser och villkor.

**Begränsad utvidgad support finns, när villkoren för utvidgad support går ut.

Bestämmelser och villkor

1. OT:s Utvidgade Support är ett tillägg till OT:s program för programvaruunderhåll. Alla bestämmelser och definitioner från den OT-Handbok som tillämpas för programmet för programvaruunderhåll gäller för OT:s Utvidgad Support, såvida inget annat uttryckligen anges i OT:s Handbok för Utvidgad Support.
2. Kunden måste under löptiden av OT:s Utvidgade Underhållsprogram (OT Utvidgad Support) vara abonnent på OT-programmet för underhåll av programvara.
3. Minimum-löptiden för förlängd OT-support (eller begränsad Utvidgad OT-Support) är 12 månader. Samtliga avgifter är icke-återbetalningsbara.
4. OT:s Utvidgad Supportprogram finns för de flesta lösningar, som har nått slutet av sin nuvarande underhållsperiod, och är tillgängligt för Kontinuerligt Underhåll.
5. OT Utvidgad Support är tillgänglig i upp till två år efter det datum då produktutgåvan går över till Kontinuerligt Underhåll.
6. OT:s Utvidgade Support är endast tillgänglig för lämpliga produktutgåvor för att hantera helt nya i produktionsproblem som tas upp som buggar av kunden och bekräftas av OT:s kundsupport från det datum då produktutgåvan börjar med Kontinuerligt Underhåll.
7. Hjälpen kan tillhandahållas genom en produktreparation eller en tillfällig lösning. OT har kanske ingen möjlighet att lösa alla rapporterade fel, men kommer att göra kommersiellt rimliga ansträngningar för att reducera problemets svårighetsgrad till nivå 2 eller 3.
8. Alla nödvändiga produktkorrigeringar kommer endast att tillhandahållas i den senaste uppdateringen av en produktutgåva som gått över till kontinuerligt underhåll. Om kunden har en äldre korrigering de måste först skaffa den senaste uppdateringen.
9. OT:s Utvidgade Support ska endast tillhandahållas för att ta hand om de problem som OT:s kundsupport känner igen som produktfel, inte för att införa nya funktioner eller återställa funktioner eller korrigeringar, som finns i senare utgåvor av täckt programvara. OT:s Utvidgade Support är endast tillgänglig för moduler, plattformar och klientkombinationer med "Officiellt Stöd". Om det finns Officiellt Stöd eller inte, bestäms från fall till fall i den inledande SR-granskningsprocessen med hjälp av respektive moduls/modulers Dokumentation.
10. OT produktantering granskar alla av OT identifierade eller kundrapporterade kritiska problem (och säkerhetsfrågor), och baserat på kommersiellt rimliga ansträngningar planerar för en lösning, som kan vara en utgåva i utökad support, aktuellt underhåll eller en framtida version.
11. OT:s utvidgade supportperiod gäller enligt Förnyelsemeddelandet eller Beställningsformuläret.

12. Produktkorrigeringar av eventuella anpassningar eller produkter som inte kommer från OT ingår INTE.
13. OT är inte skyldigt att erbjuda Utvidgad Support om hanteringen av produktionsproblem är beroende av olösta problem med produkter från tredje part, inklusive, men inte begränsat till otillgänglig support från tredje part.
14. Utvidgad Support finns inte för produkter från tredje part. Programvarans livscykel för produkter från tredje part som sålts av OT bestäms endast av tredje part.

Ansvarsfrihet för Begränsad Utvidgad Support

15. När den nuvarande Utvidgade supportperioden upphör, kommer Open Text endast tillhandahålla kommersiellt rimlig hjälp med felsökning (Begränsad Utvidgad Support). För vissa lösningar, inklusive pga beroende från tredje parts utgåvor, kan produkten endast vara berättigad till begränsad utökad support.
16. Alla supportförfrågningar granskas och utvärderas av OpenTexts kundsupport som svarar och försöker lösa problemen.
17. Om ett problem identifieras och konstateras vara ett fel i produktutgåvan för kontinuerligt underhåll, kommer OpenTexts kundsupport att försöka reproducera problemet och, om det lyckas, åtgärda felet som en del av det nuvarande underhållet eller i en kommande utgåva.

Kontakt

Kontakta din specialist för förnyelse av OT-support på supportrenewals@opentext.com eller underhållsprogram på supportprograms@opentext.com.